

平成 22 年苦情受付状況

平成 22 年 7 月～平成 22 年 9 月

施設名	内容	回答(対策)
法人本部	苦情はありませんでした。	
特別養護老人ホーム みぎわ園	食事介助の際、利用者様の使用しているストローが飲みにくそうだったためご家族が別のものと換えてほしいと希望された。かわりの物をお渡ししたがご希望の物とは違い、さらに職員の態度や言葉遣いがぞんざいであると苦情を受けました。	職員の配慮不足を謝罪すると共に、利用者様の飲みやすそうな太さ・長さのストローを用意し、職員の接遇指導を徹底することにしました。
通所介護・介護予防通所介護 デイサービスセンターみぎわ園	送迎時間について、ご家族の希望する時間にお迎えに来てくれないとの苦情を受けました。	配車表を見直し、なるべくご家族の希望にそえるようにいたしました。
通所介護・介護予防通所介護 ふようデイサービスセンター	利用者様の荷物に別の方の上履きが入っていたため、ご家族から間違いを指摘されました。	利用者様の手荷物には細心の注意をはらい、複数回チェックをするよう職員間で申し合わせをしました。
乳児院 恩賜記念みどり園	入所している幼児の保護者より、面会時の職員の保育様態について注意してほしいという内容の苦情を受けました。	当該職員に事情を聞くと、本人は意識しておらず、当該職員のみならず、職員全体に注意を喚起し、当該職員と園長が保護者に謝罪をして円満解決しました。 また、当法人の第三者委員にはその旨を報告しました。
児童養護施設 ひまわり園	苦情はありませんでした。	
地域小規模児童養護施設 ひろみ	苦情はありませんでした。	